

PROGRAMA BAHIA QUE PRODUZ E ALIMENTA - NORMATIVOS DAS CENTRAIS - BA

TERMO DE REFERÊNCIA

CONSOLIDAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO MANUAL DE DESEMPENHO

1. OBJETO

Contratação de consultor individual para consolidação e desenvolvimento do Manual de Desempenho, o qual objetiva estabelecer rotinas de atuação que possibilitem o alcance de metas de desempenho no rumo da eficiência e qualidade dos serviços. Ele será desenvolvido tendo como ponto de partida o ESCOPO ANEXO a este TR e os documentos de referência citados no Escopo.

Observa-se que o presente Manual será objeto de posterior programação visual a cargo da UGP do Projeto.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Desde 1995, por meio de operação de crédito com o Banco alemão KfW, o Modelo Central de Associações Comunitárias de Abastecimento de Água vem sendo utilizado para suprir as lacunas de operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em áreas de baixa densidade populacional e zona rural do estado da Bahia. No marco do Projeto Bahia Produtiva (financiado pelo Banco Mundial), o governo do estado optou por fortalecer e ampliar o Modelo de Gestão Compartilhada gerenciado pelas Centrais de Associações Comunitárias de Abastecimento de Água como o principal Modelo de Gestão do Saneamento Rural.

O Acordo de Empréstimo n° XXX (Projeto Bahia Que Produz e Alimenta), firmado entre o Estado da Bahia, por meio da CAR, e o Banco Mundial, em parceria com a Companhia de Engenharia Hídrica e de Saneamento da Bahia - CERB, ora em início de implementação, visa contribuir para transformação da realidade das populações rurais atendidas por sistemas de abastecimento de água a serem implantados e/ou recuperados com aportes do Projeto e geridos pelas Centrais.

Um dos objetos do Projeto é o fortalecimento do Modelo no estado da Bahia, por meio da criação de 3 novas Centrais – Ribeira do Pombal, Vitória da Conquista e Feira de Santana. Visando um melhor formato na seleção e capacitação da equipe técnica destas Centrais, é que ganha importância o Manual a ser elaborado. Por outro lado, o presente Manual também poderá ser de valia para as centrais existentes de Seabra, Jacobina e Caetité.

3. JUSTIFICATIVA

A contratação tem como objetivo aprimorar a gestão e os resultados operacionais das Centrais (Centrais de Atendimento, Serviços, Processamento, etc.). Para isso, torna-se necessário desenvolver

um Manual de Desempenho, que estabeleça diretrizes, métricas, indicadores e boas práticas de monitoramento da performance operacional e estratégica.

4. PRODUTOS

A consultoria contratada deverá elaborar os produtos abaixo discriminados, considerando os dispostos descritos no item 4.1 e 4.2.

Produto	Descrição
01	Elaboração do Manual O Manual deverá ser elaborado em dois volumes: i) o V1 mais conceitual sobre o significado do desempenho e de seus indicadores e ainda das responsabilidades de cada área; ii) o V2 como guias práticos para o exercício do desempenho com as atividades detalhadas a serem feitas para cada o alcance de cada indicador.
02	Integração com a equipe de programação visual Realização de ajustes e participação em reuniões com a UGP do Projeto e interação com a equipe de programação visual.

4.1 Lógica do Manual

O Manual terá o título de Manual de Gestão de Desempenho das Centrais.

O Manual será desenvolvido sob a lógica dos quatro pilares relacionados à gestão de desempenho das Centrais que são:

1. Gestão administrativa- financeira;
2. Gestão operacional e de manutenção;
3. Gestão comercial;
4. Gestão social.

Para além disto, o Manual deverá se basear no conceito da gestão do desempenho advindo dos indicadores já pactuados entre o Estado e as Centrais ou que venham a ser adotados, agrupados sob os pilares de gestão são os seguintes:

1. Gestão administrativa-financeira:
 - a. Índice de conformidade ambiental e social (%);
 - b. Índice de custos eficientes (%);
 - c. Índice de suficiência de caixa (%);
2. Gestão operacional e de manutenção:
 - a. Índice de perdas na distribuição (%) – ênfase em perdas reais;
 - b. Índice de sistemas conservados (%);
 - c. Índice de conformidade da qualidade da água - cloro residual, pH, turbidez, cor e análises completas (%);
3. Gestão Comercial:
 - a. Índice de perdas na distribuição (%) – ênfase em perdas aparentes;

- b. Índice de evasão de receita (%);
- c. Índice de ligações inativas (%);

4. Gestão social

- a. Índice de associações regularizadas (%)
- b. Índice de atividades realizadas (%)
- c. Índice de moradores envolvidos nas atividades desenvolvidas (%);
- d. Índice de associações filiadas envolvidas nas atividades desenvolvidas (%); e
- e. Índice de moradores jovens e mulheres participantes nas atividades (%).

4.2 Documentos de referência

Para a elaboração dos Manuais devem ser objeto de consulta e sistematização o seguinte:

- Relatórios de “Perdas Comerciais e de Perdas Físicas”, Central Seabra, outubro de 2021;
- PPT do Seminário SISAR-Central, Salvador 2024 – “A importância dos indicadores de desempenho para a sustentabilidade do modelo de gestão compartilhada”;
- Anexo 1 do termo de “Acordo de Cooperação entre Estado e Centrais”, GECEN/CERB, 06/2025;
- Texto de “Desenvolvimento do Manual de Desempenho Operacional”, GECEN/CERB, 06/2025;
- Manual do Plano de Contas Regulatório e Plano de Negócios, GECEN/CERB, 12/2024;
- PNCD - Guias Práticos do Programa Com+Água, M Cidades, 2008;
- Série Balanço Hídrico, AESBE, 2015.

4.3 Itemização proposta

O Manual deverá ser elaborado em dois volumes:

- i) o V1 mais conceitual sobre o significado do desempenho e de seus indicadores e ainda das responsabilidades de cada área;
- ii) o V2 como guias práticos para o exercício do desempenho com as atividades detalhadas a serem feitas para cada o alcance de cada indicador. Os volumes conterão os seguintes itens:

VOLUME 1 – CONCEITOS DO DESEMPENHO:

- 1. Gestão empresarial:
 - a. Descrição geral;
 - b. Medição desempenho;
 - c. Indicadores e Metas; e
 - d. Monitoramento e Negociação.
- 2. Gestão administrativa-financeira:
 - a. Descrição geral;
 - b. Indicadores administrativos-financeiros - definições
 - c. Despesas - plano de Contas Regulatório;
 - d. Receita e fluxo de caixa - Plano de Negócios;
 - e. Programação do Fundo Reserva;
 - f. Gestão ambiental e social – trabalhista e de segurança do trabalho

3. Gestão operacional e de manutenção:
 - a. Descrição geral;
 - b. Indicadores operacionais- definições;
 - c. Manutenção e conservação de sistemas;
 - d. Controle de perdas reais;
 - e. Tratamento e controle de qualidade da água;
 - f. Registro e monitoramento
4. Gestão comercial:
 - a. Descrição geral;
 - b. Indicadores comerciais -definições.
 - c. Política comercial;
 - d. Controle da evasão de receita
 - e. Perdas aparentes;
 - f. Registro e monitoramento;
5. Gestão social
 - a. Descrição geral
 - b. Indicadores sociais - definições.
 - c. Ações de desenvolvimento comunitário;
 - d. Registro e monitoramento.

VOLUME 2 – GUIAS PRÁTICOS DE DESEMPENHO:

1. Guia para o desempenho administrativo-financeiro
 - a. Acompanhamento dos indicadores;
 - b. Atividades de controle financeiro;
 - c. Atividades de gestão ambiental e social - trabalhista e de segurança do trabalho
2. Guia para o desempenho operacional e de manutenção:
 - a. Acompanhamento dos indicadores;
 - b. Manutenção e conservação dos sistemas;
 - c. Controle de perdas reais;
 - d. Tratamento e qualidade da água;
 - e. Registro e monitoramento.
3. Guia para o desempenho comercial
 - a. Acompanhamento dos indicadores;
 - b. Controle de evasão de receita;
 - c. Controle de ligações inativas;
 - d. Controle de perdas aparentes;
 - e. Registro e acompanhamento.
4. Guia para o desempenho social
 - a. Acompanhamento dos indicadores;
 - b. Ações para o desenvolvimento comunitário;
 - c. Registro e monitoramento.

5 – QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS DO PROFISSIONAL

Formação superior em engenharia com experiência mínima de 10 anos na área de gestão, planejamento e projeto ou operação de sistemas de abastecimento de água.

Experiência em estudos relativos ao Modelo de Gestão Compartilhada Central/SISAR, com prioridade para estudos relacionados às perdas de água ou estudos tarifários e de viabilidade.

6 – LOCALIZAÇÃO DA CONSULTORIA

O trabalho será todo desenvolvido em local de trabalho do consultor, sendo realizadas apenas reuniões virtuais. O texto será entregue em word no formato do presente TR.

Observa-se que indicação de figuras solicitadas no texto pode ser apresentada de forma simples ou apenas indicadas, pois elas serão objeto de tratamento de programação visual.

7 – ESCOPO DAS ATIVIDADES

O consultor contratado deverá:

1. Reunir-se com a equipe técnica da instituição para alinhamento inicial;
2. Realizar entrevistas e análises documentais;
3. Propor estrutura e conteúdo do manual, com base nas melhores práticas de gestão por desempenho;
4. Submeter rascunhos para validação intermediária;
5. Entregar a versão final do Manual em formato digital (PDF e editável), conforme descrito no termo de referência.

8. PRAZO DO CONTRATO E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Prazo e horas

O prazo do contrato a ser firmado com o consultor contratado será de 75 dias corridos, sendo 60 para entrega do Manual e mais 15 dias para ajustes e interação com a equipe de programação visual do mesmo.

As horas estimadas tem o total de 225, sendo 210 para o desenvolvimento do mesmo e mais 15 para reuniões com a UGP do Projeto e a citada interação com a equipe de programação visual.

Abaixo segue cronograma para execução dos serviços:

Produtos	Período (Mês)		
	1	2	3
Produto 1 – Elaboração do Manual			
Produto 2 – Integração com equipe de programação visual			

9 - CRONOGRAMA DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado em até **02 (duas) parcelas**, mediante entrega dos produtos previstos e apresentação de nota fiscal ou recibo.

10 - CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO DOS PRODUTOS

Os produtos deverão ser disponibilizados, por meio digital, para apreciação da Coordenação de Fortalecimento Apoio as Centrais de Águas.

11 - RESPONSABILIDADE PELA SUPERVISÃO DA CONSULTORIA

A supervisão do trabalho da consultoria será feita pela Coordenação de Fortalecimento Apoio as Centrais de Águas. Também ficará a cargo desse departamento a priorização dos produtos que serão demandados ao consultor.

Qualquer alteração de escopo do projeto deve ser definida e formalizada pelas partes e negociada a solução mais adequada por cada problema.

12. FONTE DE FINANCIAMENTO

Os recursos para o pagamento dos serviços da consultoria objeto deste TDR serão provenientes do Contrato de Cooperação Técnica nº 049/2023 firmado com a Fundação Luís Eduardo Magalhães - FLEM no âmbito do Projeto Bahia que Produz e Alimenta.

Os serviços de consultoria serão pagos mediante a entrega dos Produtos discriminados no item 05 deste instrumento, devidamente atestados pelo Departamento de Tecnologia da Informação da CAR e aprovados pela Coordenação Geral do Projeto Bahia Produtiva.

13. DESPESAS DO CONSULTOR

As despesas com viagens, com gastos previstos contratualmente, caso sejam necessárias e previamente autorizadas pela Coordenação do Projeto Bahia que Produz e Alimenta, serão custeadas pelo profissional contratado e reembolsadas pela contratante, não sendo passível de pagamento ou ressarcimento qualquer outra despesa efetuada.

ANEXOS

ANEXO 1

ESCOPO DO VOLUME 1 – CONCEITOS DO DESEMPENHO

1. GESTÃO EMPRESARIAL

1.1 Descrição geral

- Descrever de maneira geral o modelo Central;
- Abordar o conceito geral do desempenho e a importância do mesmo na sustentabilidade do modelo - ganhos advindos (econômicos e de qualidade do serviço).

1.2 Medição desempenho

- Descrever a importância de se ter dados de qualidade para a tomada de decisão empresarial, sob a ótica do desempenho empresarial.

1.3 Indicadores e Metas

- Descrever o sistema de indicadores e metas para medição de desempenho.

1.4 Monitoramento

- Indicar que este tópico se reporta ao Anexo 1 do Acordo de Cooperação entre Estado e Centrais, onde está descrito como funciona o sistema monitoramento: i) ii) envio de dados; ii) cálculo e medição do indicador; iii) acompanhamento de metas e seus marcos intermediários; iv) emissão de relatórios; v) negociações- intercursos e justificativas, correção de rumos.

2. GESTÃO ADMINISTRATIVA-FINANCEIRA

2.1 Descrição geral

- Descrever como se dá a administração da Central: i) controle financeiros e aplicações financeiras; ii) ações administrativas – compras/almoxarifado, pessoal, contabilidade, logística; iii) controles legais e institucionais - assembleias, conselhos, aprovações etc.; iv) ações de gestão ambiental - regularidade das licenças e gestão de resíduos de op&m dos sistemas; v) ações de gestão trabalhista – regularidade trabalhista e termo de voluntariado dos operadores locais, e de gestão de segurança do trabalho da equipe da Central.

2.2 Indicadores administrativos-financeiros

- Deverão ser descritos em seus dados de cálculo e respectivas definições.

2.2.1 Conformidade ambiental e social

- Mostrar que se dá nos termos de atendimento à legislação ambiental, trabalhista e de segurança do trabalho através de emissão de relatório de conformidade com os devidos registros legais pertinentes;

- O indicador se dará pela elaboração de relatório padrão de conformidade (*vero o modelo usado para o convênio da Central com a CAR - projeto Bahia Que Produz e Alimenta*).

2.2.2 Custo eficiente

- Lembrar que este é índice ainda não usado, mas de importância em ser implantado; e que objetiva ajustes visando o custo eficiente e respectivo impacto no valor total de custo do serviço e tarifa requerida;

- Mostrar que o princípio é o da regulação *sunshine* (comparativa, por “exposição”); ou seja, se dá por comparação com índices similares de outras Centrais.

- Descrever que o indicador consiste em um índice percentual de custos conformes relacionado ao total de índices considerados para análise, comparativamente à todas Centrais.

2.2.3 Suficiência de caixa

- Indicar as definições do Anexo 1 do Acordo de Cooperação;

- Ressaltar a importância do superávit anual de caixa como elemento de garantia de sustentabilidade;

- Mostrar que o superávit deverá constituir um Fundo Reserva, possibilitando a programação de investimento em:

i) Reposição de alguns ativos deteriorados ou advindos de situação de emergências;

ii) Reposição de ativos não operacionais – veículos, hardware, etc;

iii) Reposição programada de alguns ativos primordiais como hidrômetros, macro, etc;

iv) Conservação de ativos conforme indicador específico mostrado adiante.

2.3 Despesa - plano de contas regulatório

- Mostrar que se pretende uma forma de apropriação de gastos mais abertos do que o usual; reiterar que o instrumento não exclui a existência do sistema contábil formal;

- Mostrar o objetivo é construir índices de custo anual dos diferentes insumos visando o indicador de custo eficiente;

- Indicar a existência do Manual do Plano de Contas Regulatório - Anexo 4 do Acordo de Cooperação, o qual deve ser consultado.

2.4 Receita e fluxo de caixa - plano de negócio

- Deverá indicar o plano de negócio como instrumento de planejamento;

- Mostrar que a ferramenta permite através do fluxo de caixa de médio prazo: i) projetar despesas; ii) simular a tarifa requerida para todos os gastos e investimentos; iii) projetar receita; iv) calcular suficiência de caixa e calibrar os investimentos do Fundo Reserva.

- Indicar a existência do Manual do Plano de Contas Regulatório - Anexo 4 do Acordo de Cooperação, o qual deve ser consultado.

2.5 Programação do Fundo Reserva

- Descrever a importância de que o superávit do ano enseje uma programação, no ano seguinte, não só dos investimentos de reposição e conservação de ativos a serem aplicados, mas também que se tenha de forma permanente um saldo para situações de imprevisto.

3. GESTÃO OPERACIONAL E DE MANUTENÇÃO:

3.1 Descrição geral

- Descrever brevemente como se dá a gestão operacional: questões relacionadas com a operação propriamente dita, manutenções de maior e menor porte, relação com o operador local, capacitações de operadores, monitoramento e atividades locais em geral.

3.2 Indicadores operacionais - definições

- Descrever os indicadores em seus dados de cálculo e respectivas com as definições consoantes o definido no Anexo 1 do Acordo de Cooperação.

3.2.1 Índice de perdas na distribuição

- Descrever as definições para o cálculo conforme Anexo 1.

3.2.2 Índice de sistemas conservados

- Descrever as definições para o cálculo conforme Anexo 1.

3.2.3 Índice de conformidade de qualidade da água

- Indicar que se pretende em futuro construir um índice único, que se constituirá da ponderação das conformidades dos índices de parâmetros específicos - cloro residual, pH), turbidez, cor aparente e análise completas;
- Indicar que o indicador se refere à conformidade dos resultados tendo como indicador intermediário condicionante obter 100% de sistemas coletados/enviados.

3.3 Manutenção e conservação dos sistemas

- Abordar a manutenção relacionada ao desempenho e eficiência, que se dá nas ações preventivas que visam maior vida de equipamentos;
- Podem ser citadas em manutenção: i) o monitoramento de grandezas elétricas; ii) ações para o consumo eficiente de energia; iii), monitoramento de níveis e controle da vazão captada de poços.
- Descrever a necessidade da conservação dos ativos contribuindo a vida útil das unidades macro dos sistemas;
- Podem ser citadas como conservação: i) pintura; ii) aparência e limpeza; iii) consertos estruturais e de urbanização;
- Descrever ainda as ações de reposição programada de ativos – como de equipamentos que gerem mais ganho energético ou com obsolescência técnica avaliada.

3.4 Controle de perdas reais

3.4.1 Conceito de perda total

- Explicitar que o tema diz respeito à atuação de duas áreas – a de manutenção e a comercial; o que se pretende é um texto de sensibilização para a gestão de perdas através de abordagem de:

- i) Do que representa conceitual e fisicamente a perda *total* na distribuição; apresentar esquema simples de sistema – captação, eta e reservatório, rede e casa+cavalete/hd, com os elementos principais – o volume macro e a somatória dos micros;
- ii) Apresentar quadro tipo de balanço hídrico, com estratificação da perda total – real e aparente; abordar variações deste balanço em cenários de perdas elevadas e baixas com os impactos determinantes em cada um para que não se tenha conceito pré-determinado;
- iii) Do impacto da perda nos custos e por consequência na tarifa/valor da conta; apresentar exemplos planejados de cenários de perdas – elevada e baixa, com os ganhos econômicos da redução de perdas aparentes (aumento de receita) e das perdas reais (menor custo para mesmo volume vendido);
- iv) Do benefício da redução de perda no uso racional e preservação dos recursos hídricos; apresentar esquema hídrico (açude, p.ex) com impacto no volume reservado conforme volume captado em distintos cenários de perdas;

3.4.2 Incidências relevantes na perda real

- Explicitar que o termo “real” indica que se trata de perdas efetivas de água, ou seja, água não faturada e também não consumida;
- Descrever de forma sucinta (detalhadas nos Guias Práticos) as incidências relevantes, entres as quais:
 - i) Vazamentos em tubulação – adutora, rede e ramais (incluindo cavalete);
 - ii) Extravasamento de reservatório (boia e automatismo danificado);
 - iii) Extravasamento de filtro aberto ou tempo inadequado da lavagem (tema capítulo próprio adiante);
 - iv) Vazamentos em gaxetas de bombas e registros/conexões de filtro e reservatório; figura indicativa.

3.5 Tratamento e controle de qualidade da água

3.5.1 Dos conceitos relevantes dos processos

- Apresentar conceitos teóricos de tratamento de água direcionados às condições dos mananciais recorrentes: i) captação em poços de boa qualidade; ii) captação em poços com ferro e manganês; iii) captação superficial em açudes ou rios perenes. Sobre cada uma destas tipologias, se buscará enfatizar:
 - a. Águas de poços de boa qualidade
 - Descrever a relevância e obrigatoriedade da desinfecção com cloro, visando minimizar a resistência pelas comunidades e que se transmite ao operador local;
 - Mostrar o efeito residual do cloro em seu efeito bactericida ao longo da tubulação e principalmente no reservatório domiciliar, garantindo assim a ausência de patógenos.
 - b. Águas de poços com ferro e manganês
 - Abordar os processos usuais de oxidação seguido de filtração. *(é desejável verificar junto às unidades das Centrais os diferentes processos que tem se adequado aos diferentes teores);*

- Lembrar que após a filtração se fará a desinfecção com cloro.

c. Águas superficiais – remoção de turbidez e cor aparente

- Mostrar a diferenciação de tipologias usuais nas Centrais: i) a filtração direta ascendente; ii) filtração descendente precedida da floco-decantação;

- Explicitar na abordagem as tipologias e sua relação com os teores de turbidez e cor aparente do manancial usado.

3.5.2 Do controle de qualidade da água

- Descrever a importância das ações de controle de qualidade da água da água filtrada e da tratada pós-cloração;

- Abordar de forma resumida aspectos da Portaria de Potabilidade relevantes;

- Explicitar o atual estágio das Centrais quais são os controles imprescindíveis: i) verificação do pH e cloro residual; ii) verificação da turbidez e cor após filtro; iii) análises periódicas – físico químicas e bacteriológicas;

- Destacar a importância para o controle da turbidez/cor após filtração - que ainda não é feita, como: i) garantia da cloração sem presença de matéria orgânica; ii) a eficácia maior da cloração; iii) a possibilidade de ajustes na coagulação e filtração.

3.6 Registro e monitoramento

- Descrever a importância de se registrar todas as atividades feitas pelo operador e demais envolvidos na operação e manutenção do sistema;

- Os diferentes formulários serão abordados em detalhe no Anexo 2 – Guias Práticos.

4. GESTÃO COMERCIAL

4.1 Descrição geral

- Descrever de maneira sucinta as ações relacionadas à gestão comercial.

4.2 Indicadores comerciais - definições

- Descrever os indicadores em seus dados de cálculo e respectivas com as definições consoantes o definido no Anexo 1 do Acordo de Cooperação..

4.2.1 Índice de evasão de receita

- Descrever as definições para o cálculo conforme Anexo 1.

4.2.2 Índice de ligações inativas

- Descrever as definições para o cálculo conforme Anexo 1.

4.3 Política tarifária e comercial

- Apresentar de maneira sucinta o modelo tarifário e como se dá a dinâmica de aprovação de alterações de tarifas, relação (futura) com ente regulador;

- Descrever o ciclo de faturamento e baixa e todos aspectos inerentes – cadastro de usuários, sistemática de leitura e entrega de contas, recebimento de contas e baixa.

4.4 Controle da evasão de receita

- Explicitar a justeza do controle de evasão de receita: para que todos paguem menos e de forma igualitária – o inadimplente gera custo a mais para os que pagam.
- Mostrar o impacto da evasão no equilíbrio financeiro e por consequência na tarifa/valor da conta;
- Apresentar exemplo planilhado de cenários de evasão – elevada e baixa, com os ganhos econômicos da redução.

4.5 Controle de ligações inativas

- Descrever a importância do controle de ligações inativas como auxiliar na verificação de fraudes no consumo;
- Explicitar que esta atividade não se resume à mera mensuração do indicador, e sim que exige rotina periódica de verificação cadastral;
- Mostrar que a verificação se dá de duas formas: i) mais frequente realizada pelo operador; ii) recadastramento em período mais largo.

4.6 Controle da perda aparente

4.6.1 Conceito de perda aparente

- Indicar que a perda aparente segue o descrito em 3.4.1 relativo aos conceitos perda total;
- Explicitar que o termo “aparente” indica que se trata de perda apenas de faturamento, ou seja, água consumida, mas não faturada.

4.6.2 Incidências relevantes na perda aparente

- Descrever as incidências relevantes, entres as quais: i) sub-medição de hidrômetros; ii) fraudes no consumo.

4.7 Registro e monitoramento

- Descrever a importância de se registrar todas as atividades feitas pelo operador e demais envolvidos no controle comercial;
- Indicar que os diferentes formulários estarão descritos no Anexo 2 – Guias Práticos.

5. GESTÃO SOCIAL

5.1 Descrição geral

- Descrever de maneira sucinta as ações relacionadas à gestão social.

5.2 Indicadores sociais - definições

- Descrever os indicadores em seus dados de cálculo e respectivas com as definições consoantes o definido no Anexo 1 do Acordo de Cooperação.

5.2.1 Índice de associações regularizadas

- Descrever as definições para o cálculo conforme Anexo 1.

5.2.2 Índice de atividades realizadas

- Descrever as definições para o cálculo conforme Anexo 1.

5.2.3 Índice de moradores envolvidos nas atividades desenvolvidas

- Descrever as definições para o cálculo conforme Anexo 1.

5.2.4 Índice de associações filiadas envolvidas nas atividades desenvolvidas

- Descrever as definições para o cálculo conforme Anexo 1.

5.2.4 Índice de moradores jovens e mulheres participantes nas atividades

- Descrever as definições para o cálculo considerando os elementos constituintes: i) total de jovens e mulheres participantes nas atividades desenvolvidas; ii) total de pessoas participantes nas atividades desenvolvidas.

5.3 Ações de desenvolvimento comunitário

5.3.1 Regularização das associações

- Abordar a importância de que as associações filiadas estejam regulares em sua documentação^

i) eleições e mandatos em conformidade estatutária;

ii) livros de ata de assembleias atualizadas;

iii) documento legais (CNPJ), contábeis (balanço) e cartoriais (registros) conformes. *(é recomendável atualizar as obrigações junto às Centrais)*

5.3.2 Participação de moradores e associações

- Descrever sobre o esforço necessário e as ferramentas/mecanismos a serem usados para maior participação tanto de moradores quanto de associações nas atividades realizadas;

- Descrever sobre o esforço necessário e as ferramentas/mecanismos a serem usados para maior participação de jovens e mulheres nas atividades realizadas;- Abordar sobre metodologia a ser adotada de aferição mais qualitativa do efeito do trabalho social, que vai além dos indicadores quantitativos; diz respeito em medir a *participação* através da aferição da compreensão pelos participantes das mensagens transmitidas;

- Isto pode ser dar por exemplo pela aplicação, ao final do evento, de questionário amostral.

5.4 Registro e monitoramento;

5.3.2 Registro das atividades e participação de moradores e associações

- Descrever sobre a importância do registro de atividades, cujos elementos propostos estão detalhados no Volume 2 – Guias Práticos.

ANEXO 2

ESCOPO DO VOLUME 2 – GUIAS PRÁTICOS

1. GUIA PARA O DESEMPENHO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

1.1 Acompanhamento dos indicadores

1.1.1 Conformidade ambiental e social

a. Elementos de cálculo do indicador: i) relatório de conformidade emitido e aceito; ii) relatório solicitado conforme exigências de conformidade.

b. Método de obtenção do indicador:

- Índices de custos conformes: A conformidade refere-se ao atendimento dos requisitos legais.

-Relatório solicitado: os termos dos requisitos legais estarão estabelecidos conforme modelo da CAR para os convênios com as Centrais.

c. Princípios do controle e monitoramento

- Descrever que o controle significa o preenchimento mensal de Relatório padrão do modelo CAR;

- O lançamento dos dados é mensal, contudo, a verificação do indicador se dá com a totalização anual dos dados registrados nos Relatórios padrão.

1.1.2 Custos eficientes

a. Elementos de cálculo do indicador: i) o total de índices de custos conformes; ii) o universo de índices considerado.

b. Método de obtenção do indicador:

- Índices de custos conformes: A conformidade refere-se aos valores medianos calculados de todas as Centrais, conforme cada Plano de Contas Regulatório. Esta atividade é de responsabilidade do ente de monitoramento, no caso a GECEN/CERB.

- Universo de índices: também definido ente de monitoramento com base nos índices de custo da planilha do Plano de Contas Regulatório.

c. Princípios do controle e monitoramento

- Descrever que o controle significa o preenchimento mensal da planilha do Plano de Contas Regulatório;

- O monitoramento segue normativa do Anexo 1 do Acordo de Cooperação – Procedimentos para o monitoramento.

- O lançamento dos dados é mensal, contudo, a verificação do indicador se dá com a totalização anual dos gastos registrados Plano de Contas Regulatório, que tem formato padrão.

1.1.3 Suficiência de caixa

a. Elementos de cálculo do indicador: i) arrecadação anual total; ii) despesa de exploração – DEX.

b. Método de obtenção do indicador:

- Arrecadação: valor em R\$ inferido do sistema comercial;
- Despesa de exploração – DEX: valor em R\$ inferido do Plano de Contas Regulatório; deve ser observado que o indicador exige que sejam separados do cálculo o valor de investimento.

c. Princípios do controle e monitoramento

- Descrever que o controle significa acompanhamento mensal da receita e despesa;
- O monitoramento segue normativa do Anexo 1 do Acordo de Cooperação – Procedimentos para o monitoramento;
- O lançamento é mensal e a verificação do indicador se dá com a totalização anual dos dados.

1.2 Atividades do controle financeiro

1.2.1 Gestão ambiental e social

As atividades concernentes ao Relatório de Conformidade ambiental e social incluem:

- No tocante ao ambiental: i) licenças ambientais exigidas todas em vigência regular; ii) elaboração de PGRS – Plano de Gestão de Resíduos Sólidos; iii) realização do manejo de resíduos conforme o PGRS.

No tocante ao social: i) registro trabalhista regular da equipe permanente da Central; ii) solicitação às associadas o Termo de Voluntariado atualizado do operador comunitário; ii) registro do uso regular de EPI pela equipe permanente da Central.

1.2.2 Plano de Contas Regulatório

- Indicar que o Plano de Contas Regulatório possui manual próprio o qual deverá ser observado na íntegra.
- Apresentar de forma resumida o conteúdo do Plano, onde se destaca que o lançamento de gastos se dá por centros de custos dos principais setores das Centrais: i) gestão empresarial; ii) manutenção; iii) qualidade da água; iv) comercial; v) social – desenvolvimento comunitário.
- E ainda que o lançamento dos gastos em cada centro de custo segue um formato similar em geral: i) pessoal; ii) materiais; iii) serviços de terceiros; iv) logística. Outros gastos específicos são ainda acrescentados conforme a particularidade de cada centro de custo.
- Indicar aspecto relevante do Plano que, dos gastos assim discriminados por centro de custo, deriva o cálculo de cada índice de custo relativamente à variável preponderante na atividade do setor: i) número de ligações ativas; ii) número de sistemas; iii) número de associações filiadas.

1.2.3 Plano de Negócios

- Indicar que também o Plano de Contas Regulatório possui manual próprio o qual deverá ser observado na íntegra.
- Apresentar um resumo do conteúdo do Plano onde se destaca que: i) o plano possui projeção para alguns anos visando traduzir ganhos de escala conforme o crescimento do atendimento; ii) permite calibrar a tarifa requerida de equilíbrio, incluso os investimentos de reposição; iii) permite visualizar o percentual de superávit necessário em cada ano para não só cumprir a suficiência de caixa como calibrar os investimentos do Fundo Reserva.

1.2.4 Programação do Fundo Reserva

- Indicar que o superávit obtido no ano ensejará, já em dezembro deste mesmo ano, a programação dos usos destes recursos no ano seguinte na lógica seguinte:

- i) programação do gasto em conservação dos ativos (unidades macro dos sistemas) conforme meta e ações definidas pela área operacional e de manutenção;
- ii) programação de investimento de reposição programada – hidrômetros (definida pela área comercial) e equipamentos elétricos ou ferramentas (definida pela manutenção) ou de equipamentos de informática e outros (definida pela área administrativa);
- iii) programação de investimento de expansão definida pela Gerencia;
- iv) saldo remanescente para provisão de gastos com situações de emergência.

2. GUIA PARA O DESEMPENHO OPERACIONAL

2.1 Acompanhamento dos indicadores

2.1.1 Perdas na distribuição

- a. Elementos de cálculo do indicador: i) volume produzido; ii) volume consumido.
- b. Princípios do controle: segue normativa dos Anexo 1 do Acordo de Cooperação e tem como base os volumes lidos pela área operacional.
- c. Método de obtenção do indicador:
 - Volume produzido: refere-se ao total macro medido e estimado quando a macromedição estiver fora de uso.
 - Volume consumido: refere-se ao total micro medido (hidrômetros) e estimado para o montante de ligações não lidas.
- d. Monitoramento

Sua base é o lançamento mensal dos dados, contudo a verificação do indicador se dá com a totalização anual dos volumes; lembrar aspecto condicionante em que, no caso da macromedição, se permitirá um máximo de 10% de volume estimado como forma de estimular o bom uso dos macromedidor.

2.1.2 Índice de sistemas conservados

- a. Elementos de cálculo do indicador: i) sistemas conservados no ano; ii) total de sistemas.
- b. Princípios do controle: segue normativa dos Anexo 1 do Acordo de Cooperação e tem como base a comprovação dos gastos e registro das conservações; lembra-se que os sistemas a conservar tem como respaldo a programação do Fundo Reserva.
- c. Método de obtenção do indicador:
 - Sistemas conservados: número de sistemas objeto de intervenção no ano;
 - Total de sistemas: número de sistemas em operação no ano.

d. Monitoramento

Baseado em registro fotográfico e dados de gastos com a conservação executada.

2.1.3 Índices de conformidade da qualidade da água – cloro residual/pH, turbidez/cor e análises completas

a. Elementos de cálculo do indicador: i) parâmetros conformes; ii) total de análises feitas.

b. Princípios do controle: importante destacar que o índice segue duas verificações: i) total de análises feitas/entregues de 100% dos sistemas, nas frequências definidas; ii) conformidade dos resultados de 95%, conforme portaria de potabilidade do MS - Ministério da Saúde.

c. Método de obtenção do indicador:

- Parâmetros conformes: comparação dos resultados com o exigido pela portaria;
- Total de análises: número de análises feitas por parâmetro nas frequências definidas.

d. Monitoramento

Será enviado o boletim mensal com os dados registrados no período. As conformidades serão indicadas em laudo anexo ao boletim.

2.2 Atividades de manutenção e conservação dos ativos

2.2.1 Manutenção

- Deverão ser descritos os controles preventivos, incluindo o formato e frequência dos registros, considerando:

- i) sistemática para o monitoramento das grandezas elétricas: voltagem, amperagem, etc;
- ii) registro das horas de funcionamento de bombas;
- iii) sistemática de controle de níveis dos poços – estático e dinâmico, e correlação do volume produzido com as horas de funcionamento, gerando o monitoramento da vazão
- iv) monitoramento do consumo de energia e avaliação de eficiência.

2.2.2 Conservação dos ativos

- Indicar os elementos que configuram a conservação: i) pintura de estruturas e conexões; ii) lavagem de reservatório; iii) capina e roçada das áreas das unidades; iv) consertos de unidades e da urbanização – cerca, portões, iluminação, etc.

2.2.3 Reposição dos ativos

- Descrever a relevância de reposição em função de vida útil ou obsolescência de equipamentos (performance energética de bombas),
- E ainda trocas/reparos de unidades que apresentem risco;
- Explicitar que a avaliação pelo técnico deve ensejar uma reposição programada dentro do planejamento dos recursos do Fundo. Reserva.

2.3 Atividades em perdas reais

2.3.1 Importância da macromedicação

- Abordar a importância do dado preciso de volume macro medido como instrumento não só para cálculo do indicador, mas principalmente para planejamento de ações e apresentar:

- i) Os tipos de macromedição e suas particularidades; apresentar modelos tipo (figuras de catálogos existentes);
- ii) O correto dimensionamento e instalação do macro; apresentar esquema de instalação;
- iii) A importância da calibragem (ação externa) e o papel da equipe de manutenção; apresentar modos operandi possíveis da calibragem e indicação de figuras explicativas dos equipamentos e seu manejo.

2.3.2 Procedimentos da macromedição

- Descrever os procedimentos de leitura e registro do dado mensal pelo operador nas alternativas de:
 - i) leitura manual e envio da informação pelo operador;
 - ii) leitura e lançamento em tablet ou celular;
- Descrever sistema informatizado do dado com macro eletromagnético e telemetria;
- Monitoramento do dado pelo técnico;
- Mecanismos de verificação e registro (e comunicação imediata quando visto pelo operador) de problemas no equipamento;
- Indicar esboço de figura do operador realizado a atividade, com ou sem informatização; apresentar figura do sistema informatizado com telemetria; apresentar o formato de registro mensal (volumes anterior e atual e diferencial; indicar as possibilidades de ou sistema de.

2.3.3 Atividades de controle

- Correção de vazamentos visíveis de rede/ramais e cavaletes
- Descrever a importância de agilidade na resolução local (operador); abordar conceitualmente a magnitude da perda em função do diâmetro, pressão e tempo de resolução; figura indicativa dos vazamentos e suas magnitudes;
- Descrever a ação de correção pelo operador: ferramentas /peças usadas; figuras indicativas.
- Estabelecer formato do registro da ocorrência (operador) visando quantificação da perda com no mínimo: i) hora/dia da comunicação; ii) hora/dia da finalização; iii) local e dados – diâmetro, material, peças usadas; figura indicativa;
- Monitoramento dos dados registrados (técnico); objetiva-se quantificar volume perdido, avaliar a possibilidade de cálculo do volume mensal perdido em rede e ramais;
- Correção de vazamentos de adutora, registro e conexão e extravasamento de reservatório
- Descrever a relevância de agilidade na informação local (operador) para resolução conjunta com equipe de manutenção; reforçar magnitude da perda em função de DN, pressão e outros, com figuras indicativas de cada situação;
- Avaliar mecanismos de comunicação do fato pelo operador de forma ágil: a. aplicativo; b. telefones e whatsapp;
- Descrever as ações conjuntas para correção (técnico+operador): ferramentas /peças disponíveis.

- Estabelecer formato de registro com no mínimo: i) hora/dia da comunicação; ii) hora/dia da finalização; iii) local e dados conforme cada tipo de vazamento; objetiva-se quantificar o volume perdido;

- Detecção de vazamentos invisíveis ou movimentações ocultas de água

- Indicar os tipos de equipamentos e procedimentos usados (geofonamento, haste de escuta, etc.); ressaltar que estes equipamentos se usam tanto para os vazamentos (perda real) quanto na detecção de roubos de água (perda aparente);

- Indicar que os vazamentos invisíveis na maioria das vezes ocorrem à noite com o aumento da pressão, de água infiltrada no solo;

- Descrever o planejamento da ação, que deve ser estabelecido para: i) áreas com elevado índices de vazamentos visíveis (aflorantes); ii) áreas de maior pressão; iii) áreas de reconhecida qualidade ruim da tubulação assentada;

- Apresentar figuras dos equipamentos, além de figura indicativa das ações.

- Intervenções estruturantes

Abordar as intervenções *estruturantes* necessárias, que vão além da ação corretiva e que em geral necessitem investimento; estão entre elas o controle de pressão (setorização) e substituição de rede/ramais. Todas exercidas no nível técnico, e a abordagem se dá no seguinte:

- Controle estatístico de áreas de elevada incidência de vazamento visível ou de áreas pesquisadas e detectadas com elevado índice de vazamento invisível; indicar forma de linkar com o registro de vazamentos visíveis corrigidos e invisíveis detectados.

- Diagnóstico das causas de ocorrência e planejamento de prioridades – setorização, substituição de rede/ramais; indicar aspectos determinantes;

- Projeto para implantação de setores de quebra de pressão e substituição de rede/ramais; indicar aspectos a considerar na elaboração, incluso os necessários prévios cadastro digital e modelagem hidráulica da rede;

- Implantação das ações estruturantes projetadas; orientação sobre execução ou contratação.

2.3 Atividades de tratamento da água

2.3.1 Preparo e dosagem de produtos químicos

A. Cloro

- Reafirmar que o uso do cloro, em termos de pós filtração, é essencial para a garantia bactericida e se aplica em todos os sistemas de tipologias;

- Deverá ser descrito o processo de diluição dos tipos de produtos usados, indicando o volume ou peso do produto a diluir e o volume de diluente (água) conforme as dosagens desejadas;

- As dosagens serão indicadas em tabela com valores desejados na saída do reservatório (de 1,5 a 2mg/l de cloro absoluto) conforme cada produto, considerando o teor de cloro absoluto de cada um. *(é desejável verificar junto às unidades das Centrais os produtos usuais).*

- Abordar as tipologias de dosagem – bomba dosadora ou por gravidade;

- Devem ser mostrados imagem e corte interno do tanque de preparo, assim como figuras de catálogo dos dosadores.

Para cada uma das tipologias de remoção de Fe e Mn devem ser mostradas imagens de unidades tipo, assim como croquis que mostre o corte interno de cada uma.

B. Produtos para oxidação de Fe e Mn

- Deverá ser descrito o efeito de aplicação de produtos oxidantes (*é desejável verificar junto às unidades das Centrais os produtos usuais*) para posterior filtração;
- Descrever o processo de diluição conforme as dosagens desejadas; estas serão indicadas em tabela com valores desejados conforme cada produto, considerando as condições dos intervalos de teores de Fe e Mn presentes (*é desejável verificar junto às unidades das Centrais os teores recorrentes*).
- Também devem ser abordadas as tipologias de dosagem – bomba dosadora ou por gravidade;
- Devem ser mostrados imagem e corte interno do tanque de preparo, assim como figuras de catálogo dos dosadores.

C. Coagulantes e auxiliares para filtração

- Descrever de forma mais detalhada em que consiste a coagulação e seu efeito nas duas tipologias de filtração: i) direto no filtro ascendente; ii) no floco-decantador prévio ao filtro;
- Devem ser mostrados imagem das tipologias e corte interno que auxiliem a compreensão da coagulação nas unidades;
- Descrever o processo de diluição conforme as dosagens desejadas; estas serão indicadas em tabela com valores desejados conforme cada produto, considerando as condições dos intervalos de turbidez estimados para cada manancial (*é desejável verificar junto às unidades do SISAR ou Centrais os produtos usuais*).
- Também devem ser abordadas as tipologias de dosagem – bomba dosadora ou por gravidade;
- Devem ser mostrados imagem e corte interno do tanque de preparo, assim como figuras de catálogo dos dosadores.
 - Lavagem de filtros
 - Descrever o conceito da carreira de filtração (fechamento dos interstícios do leito filtrante no decorrer do processo), o processo de retrolavagem – a pressão desejável para levantamento da areia, o manejo de registros/válvulas ou bomba;
 - Deverão ser mostrados figuras de cada tipo de processo e o efeito visual da retrolavagem;
 - Abordar o momento adequado da lavagem do leito; os intervalos usuais para carreira e ainda o tempo médio de lavagem conforme tipos de manancial/turbidez devem ser apontados como estimativas; mostrar possíveis mecanismos indicativos do momento da retrolavagem – seja na filtração ascendente ou descendente, inclusive com imagens ou figuras indicativas (marcação no filtro ou régua externa em filtros abertos ou manômetro em filtro de pressão).
 - Descarga de floco-decantador
 - Descrever o processo de acúmulo de sedimentos no floco-decantador e suas intensidades conforme variação da turbidez;

- Deverá ser descrito o procedimento e periodicidade e tempo da ação de descarga periódica;
- Mostrar figura indicativa da atividade.
 - Manejo de UTR
- Inserir abordagem sobre o tratamento de resíduos da filtração e floco-decantação e seu benefício ambiental além da exigência legal,
- Indicar as tipologias de unidades: i) tanque de recebimento/equalização da água de lavagem do filtro; ii) bombeamento de retorno do sobrenadante; iii) tanque de sedimentação dos sólidos da lavagem de filtros e do floco-decantador; iv) sistemas de secagem e
- Mostrar imagem e corte interno dos tanques, do bombeamento de retorno e sistema de secagem.

4.2.3 Atividades de controle da qualidade

- Controle do cloro e pH
 - Indicar que a mesma é realizada diretamente pelo operador de constância *diária*;
 - Mostrar o procedimento de cada leitura; apresentar figuras dos comparadores; indicação de figura da atividade de leitura com o comparador;
 - Definir os locais de leitura: i) leitura de pH na saída do reservatório; ii) leitura de cloro na saída do reservatório e final da rede.
 - Indicar teor mínimo desejável de cloro residual livre no final de rede (0,2mg/l); explicitar que não havendo o mínimo, a ação de ajuste na dosagem (quantidade de produto a preparar).
 - Indicar faixa de teores de pH desejáveis (6 a 8 mg/l);
 - Elaborar formato de registro dos dados e mecanismos de envio: i) via boletim manual; ii) via aplicativo em tablet ou celular, como fotos dos registros.
- Controle de turbidez e cor aparente
 - Indicar que deve ser realizada diretamente no local e sempre que possível diretamente pelo operador (com equipamentos no local); ou então pelo técnico de manutenção ou agente de qualidade;
 - Mostrar o procedimento de cada leitura; apresentar figuras dos equipamentos; indicação de figura da atividade de leitura com os mesmos;
 - Indicar a constância no mínimo *semanal* (sistemas superficiais ou poço com Fe e Mn) ou mensal (poço de boa qualidade);
 - Indicar que a amostra deve ser coletada após saída do filtro;
 - Afirmer a conformidade desejada do resultado, que deve ser $\leq 1,0$ uT.
 - Elaborar formato de registro dos dados; quando feito pelo operador, mostrar os mecanismos de envio: i) via boletim manual; ii) via aplicativo em tablet ou celular, como fotos dos registros.
- Análises laboratoriais periódicas
 - Abordar os procedimentos de coleta para envio ao laboratório;

- Indicar as análises mínimas e frequências seguintes:

- i) Água bruta superficial, na captação: frequência mensal para análise de Escherichia coli;
- ii) Água tratada superficial, no reservatório: i) quinzenal para coliformes; ii) mensal para análise físico-química simples;
- iii) Água tratada subterrânea, no reservatório: i) mensal para coliformes; ii) trimestral para análise físico-química simples;
- iv) Água tratada superficial ou subterrânea, no reservatório: semestral para análise físico-química completa.

3. GUIA PARA O DESEMPENHO COMERCIAL

3.1 Acompanhamento dos indicadores

3.1.1 Índice de evasão de receita

- a. Elementos de cálculo do indicador: i) valor arrecadado; ii) valor faturado.
- b. Princípios do controle: segue normativa dos Anexo 1 do Acordo de Cooperação e tem como base os dados do sistema comercial.
- c. Método de obtenção do indicador:
 - Valor arrecadado: refere-se ao valor total em R\$ arrecadado;
 - Valor faturado: refere-se ao valor total em R\$ do faturamento.
- d. Monitoramento

Sua base é o lançamento mensal dos dados, contudo a verificação do indicador se dá com a totalização anual dos valores em R\$.

3.1.2 Índice de ligações inativas

- a. Elementos de cálculo do indicador: i) ligações ativas; ii) ligações totais.
- b. Princípios do controle: segue normativa dos Anexo 1 do Acordo de Cooperação e tem como base os dados do sistema comercial.
- c. Método de obtenção do indicador:
 - Ligações ativas: refere-se ao número de ligações ativas em faturamento indicado no sistema comercial;
 - Ligações totais: refere-se ao número de ligações totais indicado no cadastro de usuários.
- d. Monitoramento

Sua base é o lançamento mensal dos dados, contudo a verificação do indicador se dá com os números de ligações correspondentes ao final do ano.

3.2 Atividades em controle da evasão de receita

- Descrever os passos da atividade em termos de: i) recebimento e consolidação dos dados comerciais de usuários em atraso; ii) procedimentos para aviso de corte - prazos e ações prévias ao corte; iii) efetuação do corte.
- Os diferentes tipos de corte – tamponamento, supressão ou outros deverão ser descritos relacionados aos seus momentos de uso específico; *(é desejável obter junto às unidades das Centrais os diferentes tipos e procedimentos para o corte)*.
- Apresentar figuras das peças a usar além de figura indicativa da ação.

3.3 Atividades em controle de inativas

3.2.1 Atualização cadastral simples

- A compreensão da atividade de controle de inativas, para além da mensuração do indicador, exige estabelecer rotina periódica (trimestral) de atualização do status da ocupação do imóvel das ligações ativas (faturadas);
- A ficha de atualização deve constar de no mínimo: i) atualização das categorias de uso; ii) grau de ocupação do imóvel no momento; iii) uso do imóvel relacionado ao consumo de água (plantações, animais, etc.).
- Deverá ser apresentado modelos de ficha de atualização e de registro dos dados.

Por isto a ação se dá não só nas ligações ativas, e compreende: O planejamento desta ação pode se dar para vistoria em todos imóveis ou priorização para as ligações inativas, usuários identificados no monitoramento de consumo ou imóveis nunca cadastrados, mas que tenham edificação;

3.2.2 Recadastramento amplo

- Refere-se à vistoria, de periodicidade anual ou bienal, mais ampla que envolve não só as ligações ativas, mas as inativas e imóveis com ocupação, mas que não consta do cadastro de usuários.
- Deverá ser apresentado modelos de ficha de recadastramento *(é desejável obter junto às unidades das Centrais os modelos usados em recente recadastramento)*

3.3 Atividades em controle de perdas aparentes

3.3.1 Monitoramento do consumo

- Descrever sobre a relevância do monitoramento do perfil de consumo de cada usuário através de sistemática de avaliação dos dados do sistema comercial relacionado à evolução do volume micro medido;
- Objetiva-se avaliar anomalias geram subsídios para ações posteriores de combate a fraudes ou verificação e troca de hidrômetro.

3.3.2 Política de hidrometração

- Verificação do status do hidrômetro
- Descrever a ação periódica (trimestral) a ser feita no ato da leitura para preenchimento de ficha do status do hidrômetro, para identificação de: i) posição do hidrômetro; ii) anomalia que possa afetar a medição; iii) anomalia que indique possibilidade de roubo.
- Apresentar modelos de ficha e de registro dos dados.

- Planejamento da substituição de hidrômetros

- Abordagem inicial conceitual (incluindo dados e gráficos) sobre erros de medição e idade do hidrômetro; enfatizar que a troca programada de hidrômetros deve se basear não só na avaliação econômica da idade para troca, mas também no resultado das ações anteriores – anomalias no perfil de consumo de usuários quanto no registro de anomalias dos hidrômetros ou da ocupação do imóvel avaliadas. Apresentar formatos de registro do parque (identificação do HD e idade) e do planejamento anual com base na entrada de dados – idade e registro de anomalias. Apresentar figura indicativa da ação de troca.

3.3.3 Pesquisa de fraudes

- Descrever que a atividade, pelo custo envolvido e por ser aplicável com assertividade, o planejamento da mesma deve se dar em função de elementos prévios: i) dados de consumo (item 3.3.1 acima) fora do perfil do usuário; ii) ligação inativa mas de edificação ocupada;
- Deve ser aplicada com o uso de geofonamento ou haste de escuta;
- Apresentar formato de registro dos dados, de figuras de equipamentos, além de figura indicativa da ação.

5. GUIA PARA O DESEMPENHO SOCIAL

5.1 Acompanhamento dos indicadores

5.1.1 Índice de associações regularizadas

- Elementos de cálculo do indicador: i) número de associações regulares; ii) total de associações.
- Princípios do controle: segue normativa dos Anexo 1 do Acordo de Cooperação e tem como base os dados de registro das ações de regularização.
- Método de obtenção do indicador:
 - Número de associações regulares: registro no sistema próprio de controle;
 - Total de associações: registro no sistema próprio de controle.

d. Monitoramento

Sua base é o lançamento mensal dos dados, contudo a verificação do indicador se dá com a totalização anual dos valores em R\$.

Descrever em que consiste a ação em termos da periodicidade (regularização anual) e principais elementos a regularizar – legais (CNPJ), administrativos (balanço, livros de ata) e cartoriais, entre outros

5.2 Atividades de desenvolvimento comunitário

5.2.1 Regularização das associações

- Definir periodicidade de atualização dos requisitos de regularidade: i) fiscais – balanço; ii) legais – CNPJ, livros de ata; iii) cartoriais – registros documentais;
- Definir procedimentos para verificação das regularidades dos requisitos citados.

5.2.2 Participação de moradores e associações

- Definir critérios para aferição dos indicadores de: i) atividades realizadas; ii) percentual de moradores participantes de atividades; iii) percentual de associações participantes de atividades; iv) percentual de jovens e mulheres nas atividades desenvolvidas;- Desenvolver critérios para indicador de resultado, isto é, que avalie a compreensão das mensagens veiculadas nas atividades;
- Um critério poderia se basear em avaliação (questionário) amostral ao final do evento;
- Apresentar modelo de registro das atividades e ainda de modelo de avaliação de resultado.